



CITTÀ DI CALTANISSETTA

Provincia di Caltanissetta

Assessorato: URP, Comunicazione, Crescita Territoriale, Agenda Urbana, Identità Nissena

Caltanissetta, 18.02.2025

All'Ufficio di Gabinetto
SEDE

Oggetto: Risposta all'interrogazione-interpellanza n. 18887, presentata dai Consiglieri Comunali, Annalisa Petitto e Roberto Gambino "Valorizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e del suo personale".

Pregiatissimi Consiglieri,

con riferimento alla Vostra interrogazione, avente ad oggetto l'implementazione e il potenziamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di questo Comune, in qualità di Assessore con delega all'URP sono lieto di fornirvi i chiarimenti richiesti.

Innanzitutto, desidero ringraziarVi per l'attenzione che dedicate al nostro URP, un ufficio che, come giustamente sottolineate, riveste un'importanza fondamentale nel rapporto tra l'Amministrazione e i cittadini.

Tuttavia, mi preme sottolineare che, pur condividendo l'obiettivo di migliorare costantemente i servizi offerti dall'URP, ritengo che l'approccio e le argomentazioni da Voi prospettate necessitino di alcune precisazioni.

Riguardo alla prima domanda "se era a conoscenza di tale progetto", mi duole evidenziare che fino alla ricezione della vostra interrogazione, non ho mai ricevuto formalmente alcun documento progettuale elaborato dal personale dell'URP. È singolare che tale proposta sia stata trasmessa ai consiglieri di opposizione e non all'assessore competente, e neanche, addirittura, al Dirigente dell'Ufficio, in palese violazione dei principi di trasparenza e corretta interlocuzione istituzionale.

Durante i numerosi incontri con il personale URP, le problematiche evidenziate hanno riguardato esclusivamente la carenza di personale con competenze linguistiche, l'assegnazione impropria di compiti da parte di altri uffici e la disponibilità a svolgere lavoro straordinario. Non è mai stata menzionata una proposta strutturata di riforma o miglioramento del servizio.

Detto ciò, dopo attenta lettura del documento da Voi allegato all'interrogazione,

Assessore
Dott. Pier Paolo Olivo
Palazzo del Carmine
Corso Umberto I, 134 - 93100 Caltanissetta

Sito Web: www.comune.caltanissetta.it
E-mail: assessore.olivo@comune.caltanissetta.it
PEC: protocollo@pec.comune.caltanissetta.it
Tel.: 0934 74278



emergono rilevanti criticità e incongruenze:

- Mancanza di un inquadramento normativo adeguato: Il progetto non fa alcun riferimento alla normativa vigente che disciplina l'URP nelle pubbliche amministrazioni, in particolare la Legge 150/2000 e il D.P.R. 422/2001, che stabiliscono compiti, finalità e criteri di organizzazione dell'URP.

In particolare, si fa presente che l'URP ha tra i principali compiti di:

1. Garantire il diritto di accesso dei cittadini all'informazione e ai documenti amministrativi;
 2. Promuovere la comunicazione interna ed esterna dell'Amministrazione attraverso l'adozione di sistemi di interconnessione telematica;
 3. Curare la comunicazione di pubblica utilità e gestire quindi la comunicazione istituzionale on line;
 4. Ascoltare e dare risposte ai cittadini, raccogliendo suggerimenti e reclami.
 5. Promuovere la partecipazione dei cittadini;
 6. Gestire i processi di customer satisfaction.
- Assenza di una strategia di comunicazione digitale: L'URP di Caltanissetta, negli ultimi vent'anni, non ha mai sviluppato e gestito in modo efficace strumenti di comunicazione online, non garantendo ai cittadini l'accesso ai servizi in modalità digitale.
 - Gestione inefficace del back office: L'URP continua a operare con procedure obsolete, senza un'infrastruttura telematica che lo interconnetta con gli altri uffici. Attualmente, le informazioni vengono reperite dal personale dell'URP tramite telefonate interne, invece di consultare in tempo reale le pratiche amministrative attraverso un sistema intranet.
 - Mancanza di protocolli e regolamenti: Non esiste un regolamento ufficiale che definisca le competenze dell'URP, così come mancano protocolli interni per l'interazione con gli altri uffici dell'Ente.
 - Assenza di analisi strutturate sulla qualità del servizio: La raccolta dei feedback dei cittadini è stata condotta in modo approssimativo, senza la predisposizione di una banca dati ufficiale che consenta di monitorare e migliorare i servizi offerti.



CITTÀ DI CALTANISSETTA

Provincia di Caltanissetta

Assessorato: URP, Comunicazione, Crescita Territoriale, Agenda Urbana, Identità Nissena

- Formazione del personale carente: Non risultano percorsi formativi costanti e strutturati per il personale dell'URP, nonostante la normativa preveda aggiornamenti continui per garantire un servizio efficiente e professionale.

Alla luce di queste evidenze, in risposta alla seconda domanda posta nell'interrogazione "Se si ritiene che tale progetto possa concretamente migliorare la qualità dei servizi prestati dall'URP ed al contempo valorizzare il personale che da anni ha consentito la crescita e l'implementazione del predetto ufficio", il documento presentato non può essere definito un "progetto" strutturato, bensì una raccolta di intenti generici, privi di una base metodologica e di una visione strategica conforme alle normative vigenti e alle best practice della comunicazione pubblica. Esso si concentra principalmente sull'ampliamento dell'orario di apertura al pubblico che, seppur importante, non può essere considerato esaustivo se prima non si affrontano in modo adeguato le altre funzioni fondamentali dell'URP sopra elencate.

A differenza delle precedenti amministrazioni, l'amministrazione Tesauro, tramite il sottoscritto in qualità di Assessore all'URP, si è attivata sin dai primi giorni del proprio mandato per affrontare le criticità dell'ufficio e per migliorarne i servizi.

In particolare, abbiamo avviato iniziative per:

- implementare i servizi offerti dall'URP, grazie alla collaborazione con l'assessore ai servizi informatici, Vincenzo Lo Muto, e a professionisti forniti gratuitamente mediante una convenzione stipulata con il GAL Valli del Golfo di Ragusa, strutturare il servizio di "facilitatori digitali";
- creare il servizio di mediazione linguistico-culturale a chiamata, denominato "Pronto Mediatore".

Riguardo alla terza domanda posta nell'interrogazione "Se e come si intenda dare spinta esecutiva a tale iniziativa", intendo dare impulso a tutte le iniziative che possano *migliorare i servizi dell'URP, nel rispetto della normativa e delle risorse disponibili.*

Per quanto riguarda la quarta domanda "Se e quando intenda dotare l'URP del Comune di Caltanissetta di personale in grado di parlare e comprendere la lingua inglese ed araba", come già accennato, è di imminente introduzione il servizio "Pronto Mediatore".

Assessore
Dott. Pier Paolo Olivo
Palazzo del Carmine
Corso Umberto I, 134 - 93100 Caltanissetta

Sito Web: www.comune.caltanissetta.it
E-mail: assessore.olivo@comune.caltanissetta.it
PEC: protocollo@pec.comune.caltanissetta.it
Tel.: 0934 74278



CITTÀ DI CALTANISSETTA

Provincia di Caltanissetta

Assessorato: URP, Comunicazione, Crescita Territoriale, Agenda Urbana, Identità Nissena

Un servizio ideato per superare la mancanza di personale interno multilingue, che consentirà, a costi minimi per l'amministrazione, di disporre, grazie all'Organizzazione di Volontariato MOVI, di un pool di mediatori linguistici e culturali a chiamata, in grado di rispondere in maniera flessibile e puntuale alle diverse esigenze della nostra comunità multiculturale. Il servizio sarebbe dovuto partire già a gennaio ma, purtroppo, a causa di ritardi amministrativi, per sopraggiunti carichi di lavoro imprevisi in capo alla Direzione VII, sarà attivato a breve.

In conclusione, il "progetto" presentato dal personale URP e da Voi promosso si limita a una dichiarazione di intenti, priva di basi normative e di un reale piano attuativo.

Mi preme sottolineare che il mio impegno, e quello di questa Amministrazione, è rivolto esclusivamente a strutturare un URP funzionale, efficiente e all'avanguardia, in modo da rispondere nel miglior modo possibile alle esigenze della cittadinanza. A tal proposito, ci sorprende notare come il consigliere Roberto Gambino, che ha ricoperto la carica di sindaco per ben cinque anni nella precedente amministrazione, non abbia mai ritenuto opportuno dedicare attenzione al potenziamento dell'URP né alla valorizzazione del lavoro dei dipendenti comunali. Sembra dunque paradossale che solo ora, dai banchi dell'opposizione, manifesti un'improvvisa attenzione a un tema che per anni ha ignorato. Ad ogni modo, questa amministrazione è già impegnata a risolvere le criticità dell'URP con interventi concreti e strutturati, che garantiranno un servizio moderno, efficiente e rispondente ai reali bisogni della cittadinanza.

Confido che le informazioni fornitevi siano state utili e Vi ringrazio per l'attenzione che dedicate al nostro URP.

Rimango a disposizione per ulteriori confronti costruttivi che possano contribuire a un reale miglioramento dell'URP, ma sempre nel rispetto delle normative e delle best practice della comunicazione pubblica.

Cordialità,

L'Assessore
Dott. Pier Paolo Olivo

Assessore
Dott. Pier Paolo Olivo
Palazzo del Carmine
Corso Umberto I, 134 - 93100 Caltanissetta

Sito Web: www.comune.caltanissetta.it
E-mail: assessore.olivo@comune.caltanissetta.it
PEC: protocollo@pec.comune.caltanissetta.it
Tel.: 0934 74278